

# PRO PUBLICO BONO MAGYAR KÖZIGAZGATÁS



2013. 3.

A NEMZETI KÖZSZOLGÁLATI EGYETEM  
KÖZIGAZGATÁS-TUDOMÁNYI SZAKMAI FOLYÓIRATA



## A MOBILALKALMAZÁSOK LEHETŐSÉGEI A HELYI KÖZIGAZGATÁSBAN

*Jelen tanulmány a XXXI. OTDK Állam- és Jogtudományi Szekciójára készített pályamunkám kivonata, amelynek célja az elért eredmények bemutatása. Dolgozatomban a mobil-közigazgatás, azon belül is egy jövőbe mutató téma bemutatása: a mobilalkalmazások lehetőségei a helyi közigazgatásban. A dolgozat fő kérdése, hogy miért és mely területeken érdemes a helyi közigazgatásnak foglalkozni az m-közigazgatással. A tanulmány nagy figyelmet fordít a lehetséges fejlesztési irányokra úgy, hogy közben természetesen nem feledkezik meg társadalmi szorítóerők, illetve a jogi környezet befolyásoló szerepéről sem.*

• • • • •

A dolgozat abból indul ki, hogy a csúcstechnológiák használata manapság az élet minden területén megjelenik. A technológiai fejlődésnek köszönhetően behálózza a piaci és állami szektort, de nagyrészt saját életünket is. Világszerte megfigyelhető, hogy a kormányzatok a szolgáltató állam, a jó állam koncepciója felé mozdulnak el. Ehhez elengedhetetlen feltétel, hogy közelebb vigyék a közigazgatást az emberekhez, különösképpen igaz ez a helyi ügyek intézésére. Ezzel párhuzamosan fokozódik a felhasználói igény a kormányzati szolgáltatások gyorsabb és korlátlanabb hozzáférése iránt. Az elvárások közt szerepel, hogy a nap huszonnégy órájában, a hét minden napján és – ami fontos, hogy – bárhol elérhetőek legyenek ezek a szolgáltatások.

Bár az m-kormányzat még gyerekcipőben jár, és a fejlesztés korai szakaszában tart, már több kormány megkezdte a stratégiaalkotást a mobilos szolgáltatások bevezetésére. A világ fejlett részein a kormányok továbblépve felismerték, hogy az állam hagyományos feladatain túl a 21. század kihívásaira is válaszokat kell adniuk. Ennek részeként fordítanak már nagyobb figyelmet az internetes kommunikációra is, ami többek közt az erős social mediás jelenlétben is megnyilvánul. Az újtók közé tartozó országok támogatják, felismerik és megértik az innovatív lehetőségeket, így viszonylag korán adaptálják az új technológiákat. Az okostelefonra fejlesztett alkalmazás is ilyen innovatív területnek számít, de idetartoznak az oktatásban használt infokommunikációs technológiák is.

A nemzetközi felmérésekből jól látható, hogy 2013-ban minden kormányzati szinten gyorsul a mobilalkalmazások fejlesztése. Az infokommunikációs technológiák piacával foglalkozó IDC elemző cég azt jósolja, hogy a helyi önkormányzatok lehagyják majd a szövetségi és állami kormányzati szerveket. Ezt arra alapozza, hogy az előrejelzések szerint, valamint a fejlesztések üte-

mét vizsgálva a központi szerveknél 5 százalékos, míg a helyi szinten 7 százalékos növekedést jósol az alkalmazások számában. Ezek a számok két területre oszthatók: egyik területhez tartoznak azok a mobilalkalmazások, ahol állampolgárt kiszolgáló funkciók kapnak helyet; a másik területen az úgynevezett vállalati alkalmazások találhatók. Helyi szinten a fő hajtóerő abból származik, hogy a polgárok elvárásainak eleget téve bővül a város szolgáltatásnyújtása, és megteremtik a lehetőséget arra, hogy az emberek mobil eszközökön keresztül kölcsönhatásba lépjenek a kormánnyal. A városoknak természetesen válaszolniuk kell ezekre, hiszen fontos, hogy megfeleljen a fenti elvárásoknak, és új felhasználói élményt kínáljon, amely valóban fejlődéshez vezet.

### HAZAI HELYZET

Jó úton indult el 2012-ben több hazai önkormányzat és közintézmény is. Az alkalmazások többsége pesti kerületekhez köthető (Hegyvidék, Óbuda, Erzsébetváros, Angyalföld, Józsefváros), de van mobilalkalmazása Szolnoknak, Balatonfürednek, a Balaton-felvidéki Nemzeti Parknak, és a Széchenyi terv is rendelkezik alkalmazással. Ezek mindegyike informatív alkalmazás, amely egyfajta útikönyv és szolgáltató kiadvány is egyben. Az applikációk fő szolgáltatásként részletes információkat, fotókat, térképeket közölnek intézményekről, kirándulóhelyekről, egészségügyi, sport és kulturális szolgáltatásokról. Meg kell említeni Budapest XVII. kerületi önkormányzatát, ahol sikeresen bevezették az e-Poldi rendszert, amely egy online hibabejelentő alkalmazás. A webes felület mellé készült egy mobilalkalmazás is. Hátránya sajnos, hogy csak Windows Mobile operációs rendszerű telefonokra érhető el, amelyvel a felhasználók minimális hányada rendelkezik.

### AZ INFORMATÍV ALKALMAZÁSOK

Alapesetben két területre kell bontanunk azokat a mobilszolgáltatásokat, amelyeket a helyi közigazgatás kínálhat a felhasználók számára. Az első az informatív alkalmazások köre, ahol az általános jellegű, de hasznos információk az alkalmazás segítségével bárhol könnyen, gyorsan elérhetővé válnak. A felhasználási lehetőségeket tekintve az elképzeléseimet egy táblázatba foglaltam össze. (Lsd. következő old.)

A lenti listában sok olyan ügy található, amely hosszas keresgélés nélkül, könnyen elérhetően hasznos információval szolgálhat egy-egy ügyintézés során. Az említett szolgáltatások nagy része korábban az iSMS-rendszer keretein belül megvalósult és sikerrel működött. A mobilalkalmazások előnye, hogy ingyenesek, hiszen tranzakciónként nem szükséges szöveges üzenet küldése, így az információ beszerzése nem igényel külön ráfordítást. További előnyei közé sorolható, hogy míg korábban szöveges kódok segítségével kellett igényelni az adott szolgáltatást, addig az alkalmazásokban a grafikus, letisztult felületen egyszerűbb a navigáció és ezáltal az információk megszerzése.

Az ezekhez hasonló alkalmazások jó kiindulási alapot jelentenek, de további fejlesztésre is szorulnak, mert szerepüknel fogva nem alkalmasak az egy menetes ügyintézésre, így a közérdekű és informatív jellegüket kell továbbfejlesztetni. Remek ötletnek tartom továbbá, ha az alkalmazáson keresztül problémákat lehetne bejelenteni. Gondolok itt megrongált köz-

terekre, sérült jelzőtáblákra, kátyúkra, veszélyesen omló vakolatra vagy például a graffitikre. Geolokáció alapján a program meghatározza a helyzetünket, majd a felkínált lehetőségekből választva bejelenthetjük az észrevételt. Mindezt fotóval és leírással is elláthatjuk. A fent vázoltakra véleményem szerint legjobb példa a nagy sikerrel működő bostoni Commonwealth Connect, de a hazai viszonyok közt a korábban már említett e-Poldi is jó irányt jelent.

1. táblázat • Az informatív alkalmazások lehetséges tartalmi (konceptió)

<b>Hírek, információk, felmérések (pl. önkormányzati hírek)</b>
Aktuális helyi hírek, információk
Avarégetések ideje, rendje
Önkormányzati szemeteszsákkal kapcsolatos információk
<b>Egészségügyi szolgáltatások</b>
Háziorvosi rendelők, SZTK-k, kerületi kórházak elérhetőségei, címei és azokhoz útvonaltervezés.
Ügyeletes gyógyszertárak elérhetőségei címei és útvonaltervezés
<b>Ügyintézés</b>
Hivatali félfogadási idők
Hivatali irodák telefonszámai
Fogadónapok
Személyazonosító igazolvánnyal kapcsolatos információk (teendők első igényléskor, cseréléskor, elvesztéskor)
Lakcímet igazoló hatósági igazolvánnyal kapcsolatos információkat (teendők első igényléskor, elvesztéskor, cseréléskor)
Új útlevél igénylésével kapcsolatos információk
Vállalkozói igazolvánnyal kapcsolatos információk (kiváltással kapcsolatos információk, adatváltozás stb.)
Személygépkocsi és pótkocsi átírásával kapcsolatos információk
Működési engedéllyel kapcsolatos információ
Hagyatékmal kapcsolatos információ
Helyi adóügyekkel kapcsolatos információk
<b>Szabadidő</b>
Helyi kulturális programok, rendezvények
Családi-napok
Ünnepek
<b>Pályázatok</b>
Kiírások
Letöltési lehetőség

EGYMENETES ÜGYINTÉZÉS

A mobilalkalmazások másik nagy lehetőségét az egymenetes ügyek intézésében látom. Léteznek olyan önkormányzati hatáskörben lévő és a járásrendszer elindulása után is ott maradó ügyek, amelyeknél a mobilalkalmazás segítségével a személyes ügyintézés az ügy megindításától a fizetési kötelezettség teljesítéséig teljes körűen kiváltható lenne. Ezek az ügymenetek véleményem szerint a következők lehetnek:

- Közterület-használati engedély. Idetartozhat a konténerelhelyezés iránti kérelem, a vendéglátó egységek teraszlétesítési engedélye, illetve az építőanyag-tárolás (természetesen itt nem a nagyberuházásokra gondolok).
- Helyi adóügyintézés. Itt elsősorban az önbevallásos adókra érdemes összpontosítani, mint a telek-, illetve építményadó, de egyszerűbb volta végett nem zárhatjuk ki a gépjárműadót sem.

Természetesen további egymenetes ügyek is szóba jöhetnek, ám azok koncepcióba foglalását egy teljes körű folyamatleírásnak kell megelőznie, hogy lássuk, alkalmas-e a kívánt célokra.

A cél egyértelműen az, hogy az egymenetes ügyeknél a mobil eszköz nyújtotta előnyöket élvezve gyorsítsunk egy-egy ügyön. Ilyen gyorsítás lehet az alkalmazás segítségével rendezett fizetési kötelezettség egy konténerrendelés vagy az önbevallásos telekadó ügyében.

A mobilalkalmazások lehetőségeinek vizsgálatakor figyelembe kell venni azt a tényt is, hogy a járásrendszer felállása után kevés olyan ügy maradt az önkormányzatok hatáskörében, amelyért megérné mobilplatformokra is fejleszteni, így ez a tényező nagyban hátráltatja a mobilalkalmazások elterjedését.

ADATBIZTONSÁG, ADATVÉDELEM

A 21. század elejére a korábban zárt rendszerek egyre több esetben válnak nyitottá. Ez természetből adódóan magában hordoz veszélyeket, amelyek a közsférában hatványozottan érvényesülnek. Egyre nagyobb teret kap az adatbiztonság és az adatvédelem témaköre, hisz egy esetleges rendszerleállás vagy támadás esetén egy komplett szervezet működése kerülhet a káosz közelébe. Az ilyen biztonsági rések miatt kell odafigyelni az állampolgár, az állami szervezetek és az állam adatainak védelmére. A döntéshozók is felismerték azt, hogy a kihívásokra korszerű választ kell adni, így született meg a 2013. évi L. törvény az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról, amely nagy előrelépést jelent az e- és m-közigazgatás számára.

JOGI HÁTTÉR

Habár a hazai politikai porondon a stratégiaalkotás 1995 óta jelen van, ám kezdetben ad hoc módon működött. Ezt a kétezres évek második felére felváltotta a megfontolt, tudatos stratégiák és jogszabályok készítése. Így újult meg 2012 tavaszán az e-közigazgatás jogszabályi környezete is. A Ket. módosításán túl hatályossá vált négy végrehajtási rendelet, amelyek a következők:

- 82/2012. (IV. 21.) kormányrendelet a Ket. e-ügyintézással kapcsolatos kormányrendeleteinek módosításáról;

# AZ ANGOL MÉDIASZABÁLYOZÁSI FOLYAMAT BEMUTATÁSA A LEVESON-JELENTÉS PÉLDÁJÁN

- 83/2012. (IV. 21.) kormányrendelet a szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatásokról és az állam által kötelezően nyújtandó szolgáltatásokról (szeüsz);
- 84/2012. (IV. 21.) kormányrendelet az egyes e-ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről;
- 85/2012. (IV. 21.) kormányrendelet az e-ügyintézés részletes szabályairól.

A felsorolt jogszabály-módosításoknak köszönhetően könnyebbé, egyszerűbbé és ügyfélközpontúbbá válnak a közigazgatási szolgáltatások, ezenkívül számos új, ezelőtt nem elérhető szolgáltatás bevezetésére is esély nyílik. A lehetőség az m-közigazgatás előtt is adott, hiszen az új törvények megteremtették a lehetőséget a csatorna előtt az olyan újításokkal, mint például a szeüsz, a hitelesítési és adatbiztonsági elvek vagy éppen az ügyfél önrendelkezési jogának tiszteletben tartása.

## ÖSSZEFOGLALÁS

Jelen tanulmány és az OTDK-pályamunka összegzéseként elmondhatjuk, hogy a hazai m-közigazgatás előtt egyre több lehetőség áll. Egyrészt adott az információs társadalmi hátér, az uniós és immár a hazai jogszabályi környezet is, másrészt a technológia nyújtotta lehetőségek tárháza napjainkra olyan megoldásokat tesz lehetővé, amelyek korábban elképzelhetetlenek voltak. Az, hogy ezzel a döntéshozók élnek-e, majd elválnak, azonban pozitív jelek vannak, és nemcsak nemzetközi szinten, hanem a hazai környezetben is. Idetartoznak a szép sorjában megjelenő önkormányzati mobilalkalmazások, amelyek ugyan még jórészt csak informatív jellegűek, de kezdeti lépésnek tökéletesek. A szolgáltató állam koncepcióját követve lépésről lépésre kell építkezni. Véleményem szerint ennek egyik lépcsőfoka lehet az m-közigazgatás, azon belül is okostelefonokra fejlesztett alkalmazások.

• • • • •

## A LEVESON-JELENTÉST KIVÁLTÓ ESEMÉNYEK

Meggyilkoltak egy tizenhárom éves kislányt, Milly Dowlert, s azért, hogy a legpontosabb információkat adhassa olvasóinak a hétvégi nagy példányszámú bulvárlap, a News of the World, feltörte és lehallgatta a kislány telefonját. Még a nyomozást is akaratlanul tévútra terelték, mert azzal a céllal, hogy újabb üzenetek is ráférjenek, törölték a kislány megtelt rögzítőjét. Így azonban a nyomozók azt hitték, a kislány még él. Két logika ütközött: az erőszakszervezeteké és a médiáé, és nem kétséges, hogy a média a közérdeket sértő területre tévedt.

Milly Dowler esete csak a jéghegy csúcsa volt, mert a lap az exkluzív értesülések érdekében rendszeresen folytatta törvénytelen gyakorlatát. Az esetek között találták az iraki és afganisztáni frontokon meghalt katonák rokonai mobiltelenfonjainak feltörését is, és sok celeb – köztük a királyi család tagjainak – megfigyelését is. Mindegyik ügyben sérültek a személyiségi jogok.

A kegyeletsértő esetek világosan mutatják, hogy a sajtónak, legyen akár bulvár, akár oknyomozó – s a kettő gyakran át is fedi egymást –, nem engedhető meg a titkosszolgálati eszközök alkalmazása,<sup>1</sup> mert a hírversenyben nem tudja magát megfelelőképpen korlátozni. Ilyen jogosítványokkal Angliában soha nem is rendelkeztek, ezért a felelősök – köztük a lap

1 E tárgyban a 2010-es médiaalkotmány a szólásszabadság biztosítása terén véleményem szerint túllendült a kíváncsi mértéken. A tényfeltáró újságírókat akarták védeni oly módon, hogy közügy esetében az újságíró kiadhatna magát másnak, támogatható lett volna titkos felvételek készítése stb., vagyis olyan megoldásokra lett volna mód, amelyek inkább a titkosszolgálatok bíróságilag ellenőrzött fegyvertárába tartoznak. A történet visszavezethető egy mozgáskorlátozott igazolványok hamisítását megrendelő tényfeltáró újságíró esetéhez. Polgár Géza, bár társadalmilag hasznos oknyomozást végzett, bizonyított egy korrupciós folyamatot, mégis ügyészégi eljárás indult ellene. Az akkori ellenzéki politikusok a riporter mellé álltak ([http://www.meosz.hu/hir\\_0724.php](http://www.meosz.hu/hir_0724.php)). Valószínűleg ez az eset vezetett ahhoz, hogy mind a 2008-as médiatörvény-tervezetben, mind aztán a későbbiekben az oknyomozó újságíró védelme – legalábbis az elvek szintjén – kiemelt jelentőséget kapott.